

**ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PD BPR BANK PASAR BOYOLALI**



Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun oleh:

FARIDA RATNA TITISARI
B 100 030 328

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR BOYOLALI”**

Yang ditulis oleh:

FARIDA RATNA TITISARI

NIM: B 100 030 328

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2007

Pembimbing,

(Drs. M. Nasir, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H. Syamsudin, MM)

PERSEMBAHAN

Seiring dengan sembah sujud pada Allah SWT,
skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ❖ Bapak dan Ibuku tercinta yang telah
memberikan do'a, cinta dan kasih sayang
yang tak dapat tergantikan oleh apapun.
- ❖ Adik dan saudara-saudaraku yang telah
memberikan semangat dan kasih sayang.
- ❖ Imam-koe kelak.
- ❖ Almamaterku.

MOTTO

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan dan jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihat sekitar kita dengan kesadaran”

(James Thuber)

“Hidup itu penuh dan meluap dengan hal baru. Tetapi, kita perlu membuang hal lama untuk memberi ruang pada hal baru”

(Eileen Caddy)

“Tragedi kehidupan yang benar adalah bukan binasanya manusia melainkan hilangnya rasa cinta dalam diri manusia”

(Sten Cumnis)

“Kehidupan kita terbentuk dari pemikiran kita”

(Mark Aurelius)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabil 'alamin penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR BOYOLALI”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar dalam penyelesaiannya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas berkat, rahmat, dan bimbingan-Nya selama penulisan skripsi.
2. Bapak Dr. Bambang Setiaji, M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. H. Syamsudin, M.M., selaku Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai pembimbing akademik selama penulis menjalankan studi.

4. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M., selaku ketua Jurusan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. M. Nasir, M.M., selaku pembimbing dimana beliau ditengah-tengah kesibukan dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan saran mulai dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Bapak Edy Priyono, M.M., atas bimbingan petunjuk dan dukungannya.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas bimbingan dan informasinya.
8. Segenap pimpinan beserta staff dan karyawan PD BPR Bank Pasar Boyolali atas waktu, keterangan, data dan informasinya yang diberikan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu yang telah membimbing dan mengajarku bagaimana menghargai dan menjalani hidup serta atas dukungan moral dan material, juga atas doa-doanya.
10. Adikku Dekjol atas bantuan dan semangatnya selama ini.
11. Heny, Heny, Rara, Rere... you're still be stay in my mind!! Somuch, Tony, Roni Si Cute dan yang tak dapat disebutkan satu persatu. Thanks! Hidup ini tak indah tanpamu.
12. Wisma Anggrek yang cantik-cantik. Jangan lupain na maniezh...

Akhirnya besar harapan saya agar bermanfaat bagi segenap pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2. Konsep Pemasaran	9
B. Perbankan dan BPR.....	10
C. Lokasi	14
D. Pelayanan.....	15

E. Loyalitas	18
F. Kepuasan Konsumen	19
G. Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran	24
B. Definisi Operasional.....	24
C. Hipotesis	25
D. Metodologi Penelitian	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Metode Analisa Data	28
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	36
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	36
2. Daerah Operasi dan Tujuan.....	37
3. Struktur Organisasi	38
B. Hasil Analisis	40
C. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan	53
C. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
TABEL 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden, 2006	40
TABEL 4.2. Karakteristik Usia Responden.....	40
TABEL 4.3. Karakteristik Pendapatan Responden.....	41
TABEL 4.4. Karakteristik Tingkat Pendapatan Responden	41
TABEL 4.5. Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner	42
TABEL 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	42
TABEL 4.7. Uji Normalitas	44
TABEL 4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
TABEL 4.9. Hasil Uji t	46

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	21
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD BPR Bank Pasar Boyolali	39
Gambar 4.2 Daerah Kritis Autokorelasi	43

ABSTRAKSI

Farida Ratna Titisari, 2007. Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh variabel lokasi dan variabel pelayanan PD. BPR. Bank Pasar secara signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah serta .mengetahui variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah.

Sesuai dengan penelitian maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Teknik sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *random sampling* (sampel secara acak) yaitu dengan menganggap setiap subyek yang ada di dalam populasi memperoleh kesempatan (*chance*) yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 100 orang dari nasabah PD. BPR Bank Pasar di Boyolali.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, lokasi PD. BPR. Bank Pasar ternyata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PD. BPR Bank Pasar karena mempunyai nilai $t_{hitung} (-0,303) \leq t_{tabel} (-1,67)$. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh PD. BPR Bank Pasar ternyata mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} (2,096) > t_{tabel} (1,67)$. Dengan demikian pelayanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Secara bersama-sama, lokasi dan pelayanan PD. BPR. Bank Pasar Boyolali berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai $F_{hitung} (3,155) > F_{tabel} (3,07)$. Nilai R^2 sebesar 0,268 (26,8%), yang berarti perubahan loyalitas nasabah disebabkan oleh berubahnya besaran variabel lokasi dan pelayanan yang terjadi sebesar 26,8%.

Lokasi PD. BPR. Bank Pasar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah karena lokasi PD. BPR Bank Pasar tertentu hanya melayani nasabah di lingkungannya atau pelayanan PD. BPR Bank Pasar dibatasi oleh wilayah kerjanya (lingkungannya). Lain halnya jika lokasi tersebut tidak terlalu banyak dan jumlah nasabahnya yang membutuhkan jasa perbankan semakin bertambah, hal ini dikarenakan pada lingkungan masyarakat sekitar lokasi banyak yang membutuhkan jasa perbankan, misalnya seperti daerah pasar atau berkumpulnya banyak pedagang maupun toko. Sementara pelayanan adalah hal yang sangat diharapkan oleh nasabah BPR Bank Pasar, yaitu pelayanan yang menyenangkan dari sisi konsumen atau nasabah itu sendiri yang faktor-faktornya meliputi keramahan petugas bank, proses yang cepat dan aturan-aturan yang tidak berbelit-belit serta menjunjung tinggi norma keadilan terhadap para pengguna jasa perbankan yang lain.

Kata kunci: lokasi, pelayanan, loyalitas